

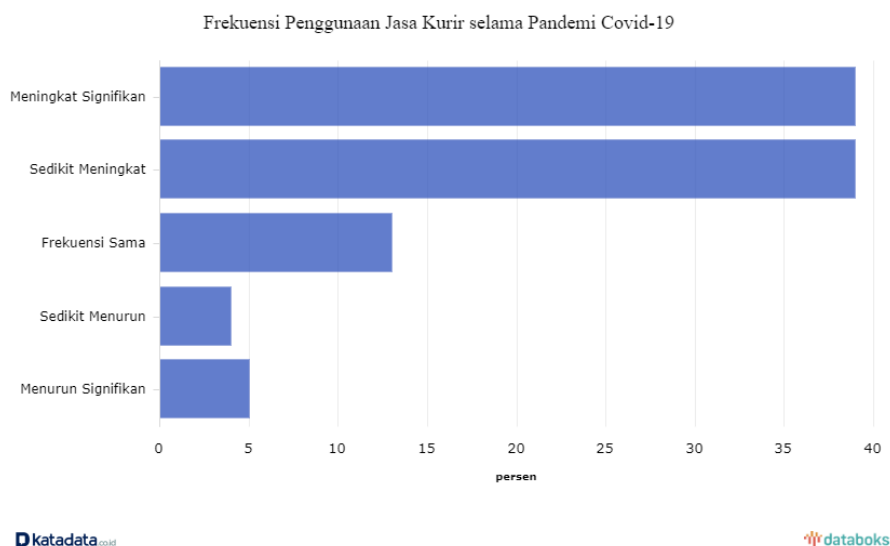
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman saat ini, dimana kebutuhan masyarakat terhadap jasa layanan pengiriman barang yang meningkat menjadikan strategi bisnis sebagai hal yang utama yang harus dikembangkan dalam suatu perusahaan terutama bagi para pelaku bisnis ekspedisi yang ada di Indonesia. Pada dasarnya perusahaan yang bergerak di bidang layanan pengiriman barang sudah banyak dicari dan diminati oleh sejumlah masyarakat jauh sebelum bisnis *online* mulai berkembang dan maju. Seperti yang sudah terjadi di tahun-tahun sebelumnya, dimana ekspedisi sudah banyak dikenal di dunia perbisnisan terutama *online*, menjadikannya semakin hari semakin melonjak dan melesat bahkan hingga saat ini. Hal tersebut dikarenakan berkembangnya teknologi informasi serta penjualan yang menyebabkan bisnis ekspedisi *online* dan bisnis ekspedisi pengiriman barang menjadi ikut berkembang terlebih pada saat pandemi *Covid-19* yang terjadi di Indonesia. Menurut Bayu (2020), MarkPlus mencatat hasil survey yang telah dilakukan terhadap 122 responden mengenai penggunaan jasa kurir yang meningkat selama pandemi berlangsung. Survey yang dilakukan memiliki hasil yang menyatakan bahwa 39% responden mengakui adanya peningkatan penggunaan jasa kurir yang terjadi selama masa pandemi *Covid-19*, ada juga sebanyak 13% responden menyatakan bahwa tidak adanya perubahan yang terjadi dibandingkan sebelumnya, dan sebanyak 4% responden mengakui bahwa penggunaan jasa kurir malah menurun disaat pandemi. Sementara 5% responden juga

menyatakan jasa kurir mengalami penurunan secara signifikan pada saat ini. Hasil survey tersebut dapat disajikan dalam gambar berikut.



**Gambar 1.1 Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir selama Pandemi Covid-19**

Sumber : MarkPlus, Inc., 2020

Berkembangnya *E-Commerce* saat ini memberi peluang besar bagi perusahaan jasa di Indonesia salah satunya PT Pos Indonesia (Persero), dimana perusahaan ini merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat maupun barang. Saat ini, Pos Indonesia memberikan layanan yang dapat memudahkan kegiatan transaksi masyarakat dengan menghadirkan Oranger Mobile. Oranger Mobile merupakan tim yang dibentuk oleh Pos Indonesia dan merupakan salah satu model kemitraan bisnis perusahaan yang memiliki tugas utama untuk mencari pelanggan/ masyarakat agar dapat mengirimkan surat/ paket berupa barang melalui jasa layanan yang akan dilakukan secara langsung oleh Oranger dengan cara penjemputan barang (*pick up service*) di masing-masing area.

Upaya yang dilakukan oleh Pos Indonesia melalui layanan Oranger Mobile tersebut memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan berdasarkan standar kualitas layanan yang dinilai cukup baik oleh masyarakat. Hal ini tentu tidak terlepas dari adanya perencanaan/ pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dengan meningkatkan tenaga kerja yang mampu melakukan tugas dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya, dimana karyawan/ tenaga kerja merupakan landasan utama dalam kelancaran suatu kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan dan menjadi penentu apakah perusahaan bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau tidak. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu strategi bisnis utama yang perlu dikembangkan dalam suatu perusahaan terhadap peningkatan kebutuhan masyarakat akan jasa layanan pengiriman barang yang saat ini meningkat. Sumber daya manusia memiliki pengaruh yang besar dalam suatu organisasi sehingga keberadaan manusia dalam organisasi pun sangat di utamakan dalam pencapaian tujuan, maka dari itu perencanaan Sumber Daya Manusia yang baik harus di implementasikan dalam organisasi. Dengan adanya Perencanaan SDM, perusahaan dapat mengetahui kesenjangan yang terjadi antara kebutuhan tenaga kerja dengan ketersediaan tenaga kerja.

Kualitas sumber daya manusia pada dasarnya ditentukan dari kualitas calon pelamar. Maka dari itu, upaya yang perlu dilakukan oleh perusahaan atau organisai dalam memperoleh calon pekerja yang berkualitas diawali dengan kegiatan perekrutan. Pada umumnya, perusahaan akan mencari sebanyak-banyaknya tenaga kerja yang memenuhi standar kualifikasi yang diharapkan oleh perusahaan. Tidak hanya itu, selain karyawan yang

memenuhi kualifikasi yang baik, perusahaan juga harus memiliki karyawan yang memahami apa tujuan dari perusahaan sehingga tujuan tersebut dapat terarah dan tercapai sesuai yang ditargetkan. Karyawan merupakan aset yang sangat penting dan juga sebagai pendukung kelancaran suatu kegiatan operasional yang terjadi dalam organisasi, sehingga apabila dalam suatu perusahaan diketahui bahwa pegawai yang tersedia lebih kecil dari yang dibutuhkan maka akan dilakukan rekrutmen pegawai/ karyawan baru, dimana rekrutmen sebagai upaya dalam menarik atau mengumpulkan sejumlah orang yang berkualitas sebagai calon karyawan. .

Bagi perusahaan tidak mudah untuk menjalankan kegiatan operasional agar sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti yang terjadi pada Oranger Mobile Pos Indonesia yang merasa kesulitan dalam meraih atau menarik pelanggan, dikarenakan berdasarkan pernyataan mereka bahwa dari sekian banyak konsumen yang didapatkan hanya 10% saja yang mau melanjutkan untuk melakukan transaksi melalui layanan *pickup* yang ditawarkan. Hal ini tentu sangat mempengaruhi kinerja Oranger karena pada dasarnya “penilaian utama dari kinerja Oranger adalah dilihat dari jumlah transaksi dan besar uang yang didapatkan, sedangkan untuk *attitude*/ sikap dinilai berdasarkan pengaduan dari konsumen” ujar Bapak Heri Nugrahanto selaku Manager Oranger Mobile Pos Indonesia, walaupun dalam mencapai kinerja Oranger yang optimal dapat dilakukan melalui strategi pemasaran, grebek pasar (*brosure*), *canvassing* ke pusat perbelanjaan atau perusahaan, promosi mandiri pada sosial media melalui *tools digital promotion*, dan *reward* untuk Oranger yang memenuhi target yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

Dimana, apabila dalam suatu Oranger tidak mencapai target maka akan dilakukan pembinaan khusus terhadap Oranger tersebut.

Adapun rangkuman data kinerja pencapaian target Oranger Mobile di Kota Bandung, Jawa Barat dari tahun 2019 s/d 2021 adalah sebagai berikut.

**TABEL 1.1**  
**KINERJA PENCAPAIAN TARGET ORANGER MOBILE**

TAHUN	TARGET	REALISASI	PENCAPAIAN %
2019	20.298.297.918	14.172.902.776	69,8
2020	45.107.328.707	35.265.742.749	78,2
2021	54.615.922.000	31.679.642.078	58,0

*Sumber* : Data Internal Pos Indonesia

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 Pos Indonesia mencapai target sebesar 69,8%, dan di tahun 2020 memiliki peningkatan pencapaian target sebesar 78,2%, namun pada tahun 2021 terjadi penurunan pencapaian target sebesar 58,0%. Penurunan pencapaian target tersebut disebabkan oleh adanya penurunan jumlah transaksi dan pendapatan yang diperoleh dari mitra oranger, dimana para Oranger merasa kesulitan dalam mencari pelanggan untuk melakukan transaksi. Adapun kesulitan tersebut dapat bersumber dari pihak oranger sendiri, dikarenakan “hal yang biasanya menjadi penyebab suatu target tidak tercapai yaitu tergantung dari kemampuan serta kemauan dari masing-masing Oranger, karena Oranger Mobile bersifat kemitraan/ *freelance* maka apa yang mereka dapatkan bergantung dari semangat masing-masing Oranger” ujar Bapak Sugandi selaku Manajer Pengembangan Agenpos dan Oranger.

Untuk itu, demi kelancaran aktivitas tersebut Pos Indonesia terus menerus merekrut Oranger Mobile. Dengan bertambahnya Oranger diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam memasarkan dan meraih calon pelanggan yang belum melakukan transaksi melalui Pos. Adapun aktivitas rekrutmen dan seleksi yang dilakukan oleh Pos Indonesia, dapat menjadi kesempatan bagi peneliti untuk memahami secara mendalam mengenai proses rekrutmen dan seleksi yang dilakukan sehingga perusahaan memperoleh karyawan yang berintegritas, kecakapan dalam organisasi, penuh semangat, serta memiliki komitmen untuk target pelanggan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PELAKSANAAN REKRUTMEN DAN SELEKSI KARYAWAN ORANGER MOBILE PADA PT POS INDONESIA (PERSERO)”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan batasan masalah mengenai objek penelitian yang dilakukan serta menentukan fokus utamanya sehingga lebih terarah terhadap topik/ fenomena yang diteliti. Agar Penelitian ini menjadi lebih terarah, maka peneliti memfokuskan suatu topik tentang bagaimana proses pelaksanaan rekrutmen dan seleksi karyawan Oranger Mobile yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero).

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana proses pelaksanaan rekrutmen karyawan Oranger Mobile pada PT Pos Indonesia (Persero)?

- b. Bagaimana proses pelaksanaan seleksi karyawan Oranger Mobile pada PT Pos Indonesia (Persero)?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Aktivitas maupun kegiatan yang dilakukan oleh manusia tentunya didasari dengan adanya tujuan yang akan dicapai dalam aktivitas tersebut. Begitu pula dengan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, tidak terlepas dari adanya hasil akhir yang merupakan tujuan yang akan dicapai oleh peneliti. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui proses pelaksanaan rekrutmen karyawan Oranger Mobile pada PT Pos Indonesia (Persero).
- b. Untuk mengetahui proses pelaksanaan seleksi yang dilakukan terhadap karyawan Oranger Mobile pada PT Pos Indonesia (Persero).

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan/ manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

- a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait perencanaan sumber daya manusia pada suatu perusahaan serta sebagai tumpuan pengembangan ilmu terkait mata kuliah Modal Manusia yang secara teoritis sudah dipelajari selama perkuliahan.

- b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan, serta saran bagi perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) di masa yang akan datang.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

- BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan, lokasi dan waktu penelitian.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori dari berbagai sumber tertulis diantaranya teori Administrasi Bisnis, manajemen sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi. Dimana teori tersebut akan digunakan sebagai dasar dalam menganalisa pokok permasalahan. Dalam bab ini juga akan terdapat analisa kajian/ penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka pemikiran.
- BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan teknik keabsahan data.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan penelitian.
- BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi

## **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **a. Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan berlokasi di perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Gedung Wahana Bhakti Pos, jalan Banda No.30, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115.





**Gambar 1.2 Peta Lokasi Penelitian**  
Sumber : Waze.com

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilakukan kurang lebih selama tujuh bulan terhitung dari bulan September sampai dengan bulan Maret. Untuk lebih jelasnya, waktu penelitian dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut.

**TABEL 1.2**  
**WAKTU PENELITIAN**

No	Kegiatan	Bulan							
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1	Persiapan								
	A. Observasi Tempat	■							
	B. Identifikasi Masalah								
	C. Pengajuan Judul		■						
2	Penulisan Laporan		■	■	■	■			
3	Seminar Usulan Penelitian					■			
4	Revisi					■			
5	Penyusunan Laporan Skripsi								
	A. Pengumpulan Data						■	■	■

(Bersambung)

*(Sambungan)*

	B. Analisis Data								
6	Sidang Akhir								